

Số: 402/TTYT-KHN
V/v xử lý phản ánh
thủ tục hành chính

Lái Thiêu, ngày 06 tháng 4 năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Căn cứ Phiếu chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị số 04/PC-TTYT ngày 31/03/2026 về việc giải quyết phản ánh của người dân qua hệ thống tiếp nhận;

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An báo cáo, giải trình nội dung vụ việc như sau:

1. Thông tin tiếp nhận phản ánh

Công dân phản ánh về thái độ và quy trình xử trí tại bệnh viện như sau: vào tối ngày "29/02"?, công dân bị rách chân chảy máu do té vào chậu cây và đến Bệnh viện Thuận An (tên đúng là Trung tâm Y tế khu vực Thuận An) để khám. Theo nội dung phản ánh, vết thương nhỏ nhưng đang chảy máu, sau khi được băng bó phải chờ đợi trong thời gian dài mới có bác sĩ đến thăm khám. Tuy nhiên, bác sĩ không tiến hành khâu vết thương ngay mà yêu cầu người bệnh nhập viện và đóng thêm số tiền 3.000.000 đồng để thực hiện khâu vết thương. Công dân thắc mắc về việc vết thương nhỏ nhưng không được xử trí ngay, đồng thời phải nhập viện và đóng thêm chi phí.

2. Kết quả xử lý phản ánh

Sau khi tiếp nhận nội dung phản ánh, Trung tâm Y tế khu vực Thuận An đã tiến hành rà soát, xác minh thông tin. Qua xem xét, nhận thấy nội dung phản ánh chưa đầy đủ và chưa cụ thể, do không cung cấp thông tin người bệnh; đồng thời thời gian khám bệnh nêu trong phản ánh chưa phù hợp với thực tế vì năm 2026 không có ngày 29/02.

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An đã nhiều lần chủ động liên hệ với công dân theo số điện thoại phản ánh 0917132795 trong các ngày từ 01/4 đến 03/4/2026 để làm rõ thông tin. Tuy nhiên, số điện thoại trên luôn trong tình trạng thuê bao không liên lạc được.

Bên cạnh đó, Trung tâm đã rà soát các trường hợp khám cấp cứu do tai nạn sinh hoạt trong khoảng thời gian từ ngày 01/02 đến ngày 31/03/2026. Kết quả rà soát cho thấy không có trường hợp nào có thời gian khám bệnh và diễn biến tiếp nhận, xử trí trùng khớp với nội dung phản ánh nêu trên.

3. Hướng xử lý tiếp theo

Trung tâm Y tế khu vực Thuận An sẽ tiếp tục thực hiện các nội dung sau:

- Tiếp tục chủ động liên hệ với số điện thoại đã cung cấp trong nội dung phản ánh để xác minh thông tin, làm rõ thời gian, địa điểm, tình huống phát sinh, cũng

như các nội dung có liên quan nhằm bảo đảm việc xử lý phản ánh được khách quan, đầy đủ và đúng quy định.

- Tiếp tục rà soát, đối chiếu thông tin tiếp nhận, khám bệnh, chữa bệnh, hồ sơ bệnh án, sổ trực chuyên môn, sổ trực cấp cứu và các dữ liệu có liên quan trong khoảng thời gian phản ánh để kịp thời phát hiện trường hợp có đặc điểm tương đồng, phục vụ công tác xác minh.

- Chỉ đạo các khoa, phòng liên quan nghiêm túc rút kinh nghiệm trong công tác tiếp nhận, thăm khám, xử trí ban đầu đối với người bệnh cấp cứu, bảo đảm thực hiện đúng quy trình chuyên môn, kịp thời, đầy đủ, không để người bệnh chờ đợi kéo dài gây bức xúc.

- Quán triệt viên chức, người lao động, đặc biệt là nhân viên y tế trực tiếp tham gia khám bệnh, chữa bệnh, nâng cao tinh thần trách nhiệm, thái độ phục vụ, kỹ năng giao tiếp và ứng xử với người bệnh và thân nhân người bệnh; thực hiện giải thích, tư vấn rõ ràng, đầy đủ về tình trạng bệnh, phương án xử trí, chỉ định nhập viện nếu có, cũng như dự kiến chi phí điều trị để tạo sự đồng thuận trong quá trình chăm sóc và điều trị.

Trên đây là báo cáo giải trình và kết quả xác minh ban đầu của Trung tâm Y tế khu vực Thuận An về nội dung phản ánh liên quan đến thủ tục hành chính. Trung tâm Y tế khu vực Thuận An kính báo cáo Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh xem xét, cho ý kiến chỉ đạo đối với vụ việc nêu trên. Trung tâm sẽ nghiêm túc tiếp thu, thực hiện đầy đủ các nội dung chỉ đạo của Sở và báo cáo bổ sung theo yêu cầu.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Ban giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu VT, KHN.V.



GIÁM ĐỐC

Phan Quang Toàn